BILAN DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013-2014

À la santé de la planète

SAQ

LA SAQ MET EN ŒUVRE
SON PLAN D'ACTION
DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE 2013-2015
AVEC DES ACTIONS
STRATÉGIQUES ET
OPÉRATIONNELLES
DONT LE BUT EST DE
CONCRÉTISER SA VISION
DE SE DÉMARQUER
COMME L'UN DES MEILLEURS
DÉTAILLANTS DU QUÉBEC
EN LA MATIÈRE.

Page

ACTIONS STRATÉGIQUES

4 Intensifier le rayonnement de la catégorie des produits québécois

6 Poursuivre les efforts de mobilisation et mettre en place des pratiques et des outils favorisant un milieu de travail sain, sécuritaire, ouvert et inclusif

8 Mieux connaître les pratiques responsables liées au domaine du vin et les attentes des consommateurs en ce sens

10 Favoriser les contenants de verre allégé

12 Encourager la recherche et le développement

Actions stratégiques

OBJECTIF

Objectif gouvernemental retenu

Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones

Objectif organisationnel

Offrir des produits et des services alignés sur les besoins des clients

ACTION 1

Intensifier le rayonnement de la catégorie des produits québécois

Indicateur

Croissance des ventes de produits québécois (%)

Cible

% supérieur à celui de l'exercice financier précédent

Résultat 2013-2014

Croissance de 1 %

Principales réalisations de l'année :

- Cette année, les ventes des vins québécois (rouges, blancs et rosés) disponibles sur les tablettes de la SAQ ont connu une progression de 15,7 %.
- À l'automne 2013, une annonce conjointe réunissant les vignerons québécois, le gouvernement et la SAQ a été l'occasion de dévoiler un plan de commercialisation et de mise en valeur des vins québécois. Ce plan vise à permettre aux vignerons d'augmenter leur production de vins certifiés de sorte que la SAQ puisse les rendre davantage accessibles aux Québécois.
- Une toute nouvelle équipe dédiée exclusivement à la mise en valeur des produits du terroir a été créée. L'un de ses premiers mandats a été de mettre en place les éléments nécessaires pour respecter les cinq engagements[1] de la SAQ en ce sens.
- Depuis février 2014, un déploiement est en cours dans le réseau des succursales afin d'augmenter la distribution des vins québécois.
- À la suite des résultats d'études menées en début d'année, la marque « Origine Québec » a été développée afin de mieux répondre aux attentes des clients et de leur faciliter le repérage des produits québécois en succursale.
- Entre autres efforts déployés auprès de l'industrie en vue d'assurer un rayonnement constant des produits québécois, la SAQ a participé et contribué au premier Colloque des cidriculteurs artisans du Québec, qui s'est tenu à Belœil en mars 2014.

1 Réf. : Rapport annuel 2014, page 9

OBJECTIF

Objectif gouvernemental retenu

Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables

Objectif organisationnel

Améliorer la productivité et la performance

ACTION 2

Poursuivre les efforts de mobilisation et mettre en place des pratiques et des outils favorisant un milieu de travail sain, sécuritaire, ouvert et inclusif

Indicateur

Indice de mobilisation des employés (IME) (triennal)

Cible

Résultat en progression et au moins égal au balisage

Résultat 2013-2014

Aucun résultat pour cette année. Une prochaine mesure de l'indice de mobilisation des employés (IME) sera prise en 2015.

Principales réalisations de l'année :

- Mise en place d'un nouveau contrat de travail convenu par le comité de négociation patronal et syndical à la suite des efforts déployés de part et d'autre en 2013. Il satisfait les intérêts tant de la partie patronale que de la partie syndicale et s'inscrit dans la nouvelle réalité du marché du travail pour les professionnels et les techniciens de la SAQ. Cette nouvelle convention donnera à la SAQ une plus grande flexibilité dans la gestion de ses ressources et permettra aux employés d'obtenir des conditions favorisant une meilleure conciliation travail-vie personnelle.
- Mise en œuvre de plans d'action continue à la suite des résultats du sondage de mobilisation de 2012. Chaque division d'affaires a défini ses possibilités d'amélioration selon son contexte et met en œuvre des solutions de mobilisation et de reconnaissance sur mesure pour son équipe. Pour en soutenir la réalisation, un ambassadeur par secteur a été désigné et travaille de concert avec les diverses équipes de gestion.
- Poursuite du déploiement du programme « Destination Leadership de proximité », qui aide les gestionnaires de la SAQ à faire évoluer leur culture de gestion, à développer une connaissance fine de leur environnement d'affaires et à adapter leurs pratiques aux besoins des clients ainsi qu'à mobiliser leurs équipes vers l'évolution commerciale de l'entreprise.
- Création d'une classe virtuelle qui permet aux gestionnaires d'avoir accès à de la formation en gestion depuis leur lieu de travail, en direct sur leur ordinateur et de manière interactive avec un formateur. Aussi, toujours dans l'esprit de rendre la connaissance disponible et de la partager, 16 nouveaux contenus ont été mis en ligne sur la plateforme Web Espaceformationsaq.ca.

OBJECTIF

Objectif gouvernemental retenu

Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation éclairés et responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services

Objectif organisationnel

Optimiser la chaîne d'approvisionnement

ACTION 3

Mieux connaître les pratiques responsables liées au domaine du vin et les attentes des consommateurs en ce sens

Indicateur

% de fournisseurs de produits courants qui démontrent des pratiques responsables

Cible

% de fournisseurs en progression par rapport à l'année précédente

Résultat 2013-2014

s. o.[2]

2 Le taux de fournisseurs dits « écoresponsables » sera validé sur la base des preuves vérifiables reçues (ex. : certificats reconnus). Des analyses sont actuellement en cours.

Principales réalisations de l'année :

- Analyse externe, basée sur des critères reconnus, de plus d'une soixantaine de référentiels à caractère responsable afin de dresser une liste non exhaustive de ceux jugés crédibles et répondant aux enjeux environnementaux et sociaux désignés dans l'analyse de cycle de vie (ACV) de la production du vin.
- Tenue d'une conférence Web auprès des agents afin de leur communiquer les grandes lignes du projet d'affichage écoresponsable et son état d'avancement. Les interrogations formulées auront permis d'ajuster et d'améliorer le projet, qui est toujours en cours d'élaboration.
- Réalisation d'une revue de littérature et d'une analyse de risques par pays, menée par le Centre interuniversitaire de recherche sur le cycle de vie des produits, procédés et services (CIRAIG), afin d'établir une hiérarchisation des enjeux sociaux désignés dans l'ACV sur la production du vin. Cette étude servira à déterminer comment la SAQ pourra aborder ces enjeux de manière séquencée sur plusieurs années dans le cadre du projet d'affichage écoresponsable des produits.
- Modification de la grille de sélection des produits, utilisée lors des appels d'offres, pour y intégrer de nouveaux critères de développement durable portant notamment sur l'agriculture non conventionnelle, la viticulture durable, le poids des contenants et l'embouteillage local.

OBJECTIF

Objectif gouvernemental retenu

Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services

Objectif organisationnel

Poursuivre le développement de nouvelles occasions d'affaires

ACTION 4

Favoriser les contenants de verre allégé

Indicateur

% de réduction du poids moyen des contenants de produits courants

Cible

Réduction de 20 % d'ici 2017 (par rapport à 2010)

Résultat

Réduction totale de 3,81 %

Principales réalisations de l'année :

- Après la mise en place d'une procédure de suivi du poids des contenants, les produits seront dorénavant systématiquement pesés au laboratoire. Cette nouvelle façon de faire permettra d'améliorer grandement la précision des moyennes de poids pour chaque catégorie de produits. Cette année, 1 677 produits courants ont été pesés.
- La SAQ compte maintenant 224 vins courants embouteillés dans un contenant allégé pesant moins de 420 grammes. Ce sont 29 produits de plus que l'an dernier.
- Le poids des contenants fait maintenant partie des nouveaux critères de développement durable intégrés à la grille de sélection des produits utilisée lors des appels d'offres, ce qui constitue un incitatif pour les fournisseurs qui soumettent de nouveaux produits.

OBJECTIF

Objectif gouvernemental retenu

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec

Objectif organisationnel

Poursuivre le développement de nouvelles occasions d'affaires

ACTION 5

Encourager la recherche et le développement

Indicateur

Sommes investies annuellement en recherche et développement

Cible

300 000 $

Résultat 2013-2014

100 000 $ au Centre interuniversitaire de recherche sur le cycle de vie des produits, procédés et services (CIRAIG)

200 000 $ à la Chaire SAQ sur la valorisation du verre dans les matériaux de l'Université de Sherbrooke

105 000 $ pour des projets internes de valorisation du verre mixte dans le béton

Principales réalisations de l'année :

- Les nombreux efforts déployés par la Chaire SAQ sur la valorisation du verre dans les matériaux de l'Université de Sherbrooke ont porté fruit cette année :
  - À des fins de tests, du béton incorporant de la poudre de verre a été utilisé dans des sections de trottoir à Montréal, soit devant le Musée des beaux-arts et sur un tronçon de l'avenue De Poutrincourt, dans l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville.
  - La firme Jansen Industrie a construit un premier mur de béton antibruit incluant de la poudre de verre. Ce mur est situé à Boucherville, sur l'autoroute 20, à l'angle des rues Ampère et Normandie. Réalisé en collaboration avec le ministère des Transports du Québec, il comprend 230 blocs de béton dans la fabrication desquels 25 tonnes de poudre de verre – provenant de 53 000 bouteilles – ont été incorporées.
  - Des bancs urbains écologiques sont exposés à l'entrée du Centre de distribution de Montréal de la SAQ ainsi qu'au Musée des beaux-arts de Montréal. Fabriqués par l'entreprise Jansen Industrie, ces bancs sont composés chacun de 226 bouteilles de verre récupérées, 20 % à 30 % du ciment ayant été remplacé par de la poudre de verre dans leur fabrication. Autre fait intéressant, comme la peinture n'y adhère pas, ces bancs sont antigraffiti. Ne les transporte pas qui veut… Ils pèsent chacun 2 600 livres !
- Cette année, des dalles de béton incorporant de la poudre et des tessons de verre ont été coulées dans trois des succursales de la SAQ. Au total, 16 succursales possèdent maintenant ce type de plancher.
- À ce jour, l'équivalent de quelque trois millions de bouteilles de verre ont été recyclées dans le cadre de différents projets de valorisation du verre (paillis de verre, trottoirs, bancs, planchers) de la SAQ.

Page

ACTIONS OPÉRATIONNELLES

16 Accroître l'efficacité énergétique des bâtiments de la SAQ

18 Accroître l'efficacité énergétique du transport

20 Appliquer les meilleures pratiques écoresponsables dans la conception, la construction, l'exploitation et la gestion des immeubles de la SAQ

22 Gérer les matières résiduelles en fonction des 3 RV-E (réduction, réutilisation, recyclage, valorisation et élimination)

24 Mettre en œuvre le système de gestion environnementale

26 Minimiser les impacts des emballages

28 S'assurer que les responsables des événements commandités par la SAQ prennent toutes les mesures nécessaires pour récupérer les contenants de boissons alcooliques ainsi que les verres utilisés pour le service

30 Maintenir la vente responsable de boissons alcooliques

32 Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

34 Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique

36 Informer les publics cibles des réalisations de la SAQ en matière de développement durable

38 Optimiser la gestion de la santé et de la sécurité au travail

40 Encourager l'engagement social des employés

Actions opérationnelles

Axe d'intervention : Environnement

Objectif gouvernemental retenu

Augmenter les parts d'énergie renouvelable ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydroélectricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec

ACTION 6

Accroître l'efficacité énergétique des bâtiments de la SAQ

Indicateur

Consommation d'énergie des bâtiments dont la SAQ est propriétaire (GJ/m^2)

Cible

0,87 GJ/m^2 d'ici 2015

Résultat 2013-2014

0,84 GJ/m^2

Principales réalisations de l'année :

- Installation d'un mur solaire, d'une durée de vie de plus de 30 ans, au Centre de distribution de Montréal. Utilisée pour répondre aux besoins du laboratoire, dont les activités requièrent de l'air neuf provenant de l'extérieur en tout temps, cette innovation permet de réduire de façon notable la consommation d'énergie. Ce mur solaire est utilisé pour le chauffage en hiver, lorsque la température extérieure est sous zéro.
- Installation de trois systèmes de chauffage à infrarouge modulants dans l'édifice Des Futailles, qui fait partie du parc immobilier de la SAQ à Montréal. Ces systèmes de chauffage sont parmi les plus performants sur le marché pour les endroits où se trouvent des quais de réception. En plus des économies d'énergie, cette technologie a l'avantage de rehausser le confort des usagers.
- Remplacement des lampes halogènes d'une succursale par des lampes DEL. La démarche est prometteuse car, en plus d'offrir une meilleure qualité d'éclairage et une belle ambiance, ce type de lampe permet une économie d'énergie importante. Aussi, grâce à la durée de vie de plus de 10 ans de ces lampes, les coûts d'entretien s'en trouvent diminués.
- Projet de recherche et développement mené en collaboration avec Hydro-Québec à la succursale Beaubien et visant à abaisser la pointe de consommation électrique en période de grand froid.

Axe d'intervention : Environnement

Objectif gouvernemental retenu

Augmenter les parts d'énergie renouvelable ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydroélectricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec

ACTION 7

Accroître l'efficacité énergétique du transport

Indicateur

Nombre de caisses transportées par litre de carburant consommé

Cible

Amélioration de 2,5 % d'ici 2015 (par rapport à 2011)

Résultat 2013-2014

18,48 caisses livrées/litre, soit une amélioration de 4,42 % par rapport à l'année de référence (2011)

Principales réalisations de l'année :

Cette année encore, plusieurs initiatives ont été mises de l'avant afin de minimiser la consommation annuelle de carburant pour la livraison de la marchandise :

- La SAQ a fait l'acquisition de 4 nouvelles remorques de 53 pieds qui, en augmentant la capacité de chargement, lui permettent de réduire le nombre de livraisons.
- Trois tracteurs 2002 ont été remplacés par des modèles 2013. Comme elle le fait pour chacun de ses nouveaux véhicules, la SAQ s'est également assurée de les équiper d'accessoires écoénergétiques tels que des jupes latérales, des jantes en aluminium, des déflecteurs et des pneus à bande large, qui ont tous l'avantage de favoriser une moindre consommation de carburant.
- Le parc de véhicules de la SAQ compte maintenant deux nouveaux camions hybrides, pour un total de huit, qui desservent les réseaux de vente dans la région de Montréal.
- Quatre-vingts analyses écoénergétiques et le suivi des chauffeurs ont permis de sensibiliser ces derniers et d'améliorer leur comportement de conduite.
- L'entreprise a procédé à l'installation du système de chauffage programmable de marque ESPAR dans ses camions du Centre de distribution de Québec, ce qui permet d'éviter l'utilisation du moteur au moment de chauffer l'habitacle.
- La SAQ a décidé de poursuivre sa collaboration avec le groupe Performance Innovation Transport (PIT) afin de cerner et de valider le potentiel d'économies de carburant de certaines technologies. De nouvelles initiatives seront donc mises de l'avant au cours de la prochaine année.

Axe d'intervention : Environnement

Objectif gouvernemental retenu

Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et des ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et services

ACTION 8

Appliquer les meilleures pratiques écoresponsables dans la conception, la construction, l'exploitation et la gestion des immeubles de la SAQ

Indicateurs

% des projets d'aménagement et de construction intégrant des critères écoresponsables

Quantité de succursales et de bâtiments administratifs ayant fait l'objet d'une demande de certification environnementale

Cibles

100 % des projets d'aménagement et de construction devront intégrer des critères écoresponsables

Au terme de l'année 2016, avoir demandé 25 certifications environnementales pour le réseau des succursales et pour les bâtiments administratifs

Résultats 2013-2014

100 % des projets d'aménagement et de construction ont intégré des critères écoresponsables

2 succursales SAQ ont fait l'objet de demandes de certification environnementale

Principales réalisations de l'année :

- Trois succursales ont obtenu une certification environnementale LEED Canada-CI :
  - SAQ Express Gatineau 23115 (niveau Argent);
  - SAQ Sélection Beauport 33564 (niveau Argent); et
  - SAQ Lac-Etchemin 33586 (certifiée).
- La nouvelle succursale SAQ Sélection Ateliers Angus de Montréal a été construite dans une approche de développement durable à même le site des anciens ateliers du Canadien Pacifique. Le défi de ce projet était de conserver les vestiges de l'ancien site, qui fut à une autre époque le cœur industriel de l'Est de Montréal. Pour ce faire, les structures d'acier et le grand mur ancestral de maçonnerie ont été intégrés aux plans de la succursale. Le succès du projet a valu à la SAQ deux nominations – aux Prix d'excellence en architecture décernés par l'Ordre des architectes du Québec ainsi qu'aux Grands Prix du Design.

Axe d'intervention : Environnement

Objectif gouvernemental retenu

Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et services

ACTION 9

Gérer les matières résiduelles en fonction des 3 RV-E (réduction, réutilisation, recyclage, valorisation et élimination)

Indicateur

Taux de récupération des matières résiduelles générées à l'interne

Cibles[3]

Récupérer 70 % du papier, du carton, du plastique, du verre et du métal résiduels (fibres et PVM)

Traiter 60 % de la matière organique putrescible résiduelle (ex. : par compostage)

Résultat 2013-2014

92 % des matières valorisables[4] générées à l'interne ont été récupérées[5].

Plus précisément :

papier, carton, plastique, verre et métal : 82,1 %

matières organiques : 95 %

putrescibles : 38,1 %

non putrescibles (bois) : 97,5 %

3 Cibles provenant de la Politique québécoise de gestion des matières résiduelles 2011-2015

4 Excluant tous les déchets ultimes

5 Résultats provenant des études de caractérisation réalisées en 2012-2013 aux Centres de distribution de Montréal et Québec

Principales réalisations de l'année :

- Installation de nouvel équipement pour améliorer la gestion des matières résiduelles :
  - presse à carton à l'édifice Des Futailles;
  - nouveau compacteur, avec système de levée pour les bacs roulants de 360 litres, au Centre de distribution de Montréal; et
  - réutilisation d'un ancien compacteur à l'édifice Barsalou.
- Achat de différents types de bacs pour l'entreposage et la récupération des matières résiduelles dans les centres administratifs et les Centres de distribution.
- Mise en place de l'équipement qui permettra d'étendre la collecte des matières organiques putrescibles dans les centres administratifs, notamment au poste de travail de chaque employé.

Axe d'intervention : Environnement

Objectif gouvernemental retenu

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

ACTION 10

Mettre en œuvre le système de gestion environnementale

Indicateur

Nombre d'avis d'infraction reçus en vertu de la réglementation

Cible

Aucun avis d'infraction reçu

Résultat 2013-2014

Aucun avis d'infraction reçu

Principales réalisations de l'année :

- Plusieurs actions ont été mises en œuvre cette année afin d'améliorer la gestion des eaux usées, principalement celles du bassin de neutralisation :
  - Formation d'un comité multipartite qui assure le suivi et l'optimisation de l'opérationnalisation du bassin (ex. : urgence, nettoyage, calibration);
  - Installation d'un ordinateur de bord qui enregistre systématiquement les données de débit et de pH à partir des valves d'entrée et de sortie du bassin, ce qui permet une lecture des informations en temps réel pour le personnel responsable du bassin;
  - Mise en place d'un journal de bord électronique qui optimise la communication des diverses équipes relativement aux interventions réalisées au bassin (ex. : dates, actions menées, commentaires);
  - Déploiement d'une cascade d'interventions d'urgence, à l'aide d'alarmes programmées qui interrompent automatiquement le déversement d'eaux usées dans le bassin en cas de problème (ex. : pH trop acide);
  - Installation de différentes pièces d'équipement de sécurité près du bassin pour protéger les employés en cas de déversement de produits nécessaires à la neutralisation.
- Depuis le dernier audit de conformité environnementale en 2012, 70 % des actions prévues au Plan d'action de développement durable de la SAQ ont été complétées, permettant ainsi une amélioration continue des pratiques opérationnelles de plusieurs activités au sein de l'entreprise.
- Le Centre de distribution de Québec (CDQ) a obtenu la certification[6] Clé Verte[MD], niveau Or, pour les mesures de gestion environnementale implantées dans son atelier automobile, selon 134 critères répartis dans 6 grandes catégories. Avec un résultat de 96 %, le CDQ se positionne dans le top 3 des entreprises certifiées au Québec.

6 cleverte.org

Axe d'intervention : Environnement

Objectif gouvernemental retenu

Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et services

ACTION 11

Minimiser les impacts des emballages

Indicateur

Poids total des matières (contenants et imprimés), déclaré en kilogrammes (kg), dans le cadre du Règlement sur la compensation pour les services municipaux fournis en vue d'assurer la récupération et la valorisation des matières résiduelles (c. Q-2, r. 10)

Cible

Réduction du poids total (kg) des contenants et imprimés par rapport à l'année précédente

Résultats 2013-2014[7]

Contenants : 96 592 174 kg

Imprimés : 1 283 137 kg

7 Corrections pour l'exercice 2012-2013 :
Contenants : 98 266 837 kg
Imprimés : 1 626 665 kg

Principales réalisations de l'année :

- Participation aux activités de Bacs + (forum et rencontres du comité stratégique), dont l'un des objectifs est de démontrer la performance et l'efficacité de la collecte sélective.
- Discussions avec les parties prenantes externes concernées quant à l'emballage utilisé pour l'expédition de commandes effectuées sur SAQ.com. Une analyse des possibilités a été réalisée en vue de réduire ces emballages sans toutefois augmenter le potentiel de bris.
- Participation, en tant que membre du conseil d'administration, à la Table pour la récupération hors foyer, dont la mission est d'initier, développer et mettre en œuvre des programmes à grande échelle de collecte sélective pour la récupération hors foyer de l'ensemble des matières recyclables.

Axe d'intervention : Environnement

Objectif gouvernemental retenu

Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et services

ACTION 12

S'assurer que les responsables des événements commandités par la SAQ prennent toutes les mesures nécessaires pour récupérer les contenants de boissons alcooliques ainsi que les verres utilisés pour le service

Indicateur

% annuel des événements commandités dont les responsables récupèrent les contenants de boissons alcooliques et les verres utilisés pour le service

Cible

100 % des événements commandités

Résultat 2013-2014

100 % des événements commandités

Principales réalisations de l'année :

- S. O.

Axe d'intervention : Éthique de vente

Objectif gouvernemental retenu

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, la sécurité et l'environnement

ACTION 13

Maintenir la vente responsable de boissons alcooliques

Indicateur

Taux d'application de l'éthique de vente à l'occasion des visites semestrielles de clients-mystères mineurs

Cible

Application à 100 %

Résultat 2013-2014

93,2 %

Principales réalisations de l'année :

- Poursuite des visites de clients-mystères mineurs et transmission des résultats hebdomadaires aux équipes de succursale. Un plan d'intervention spécifique est mis en place lorsque des actions sont nécessaires.
- Utilisation de plusieurs outils d'information et de sensibilisation afin de renforcer l'application de l'éthique de vente auprès du personnel et de la clientèle. Par exemple :
  - Nouvelle publicité radio qui vise les parents;
  - Remise aux équipes de succursale d'un aide-mémoire qui résume le mode d'intervention en trois étapes;
  - Publication d'un communiqué visant à rappeler aux équipes de succursale ce qu'elles doivent faire en cas de difficulté avec la clientèle;
  - Organisation des « Rendez-vous 18+ » : Le 18 de chaque mois, une communication est envoyée dans le réseau de succursales rappelant différents messages-clés sur l'éthique de vente. Ces rendez-vous sont une occasion pour les gestionnaires d'aborder le sujet lors de leur « *flash meeting* ». Il s'agit aussi d'un rappel de bonnes pratiques invitant les membres de l'équipe à échanger sur leurs bons coups.
- Révision des fiches de visite et des scénarios utilisés par les clients-mystères mineurs à la suite de l'octroi d'un nouveau contrat.
- Mise en place d'un plan de reconnaissance : une plaque a été remise aux 178 équipes en succursale n'ayant jamais vendu à un client-mystère mineur depuis l'implantation du programme, il y a cinq ans.
- Tenue de groupes de discussion avec des employés de succursale en vue d'améliorer les pratiques de façon continue, selon les problématiques vécues et les besoins connus.

Axe d'intervention : Approvisionnement

Objectif gouvernemental retenu

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

ACTION 14

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable[8]

Indicateur

% (en valeur monétaire) d'application des recommandations des guides d'achat responsable dans les contrats de 200 000 $ et plus

Cible

100 %

Résultat 2013-2014

100 % de nos achats effectués ou de nos contrats octroyés de plus de 200 000 $ l'ont été en appliquant les recommandations des guides d'achat.

8 Activité incontournable dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013

Principales réalisations de l'année :

- Fin des formations sur l'approvisionnement responsable données aux requérants et aux comités de gestion. Au total, près de 200 personnes ont été formées.
- Un volet sur l'approvisionnement responsable a été ajouté à une formation générique, concernant les procédures d'acquisition, donnée systématiquement à tout nouveau gestionnaire.
- Mise à jour des guides d'achat responsable actuels selon les nouvelles recommandations du Bureau de coordination du développement durable, relevant du ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs, et ajout d'un guide d'achat responsable au sujet des établissements hôteliers.

Axe d'intervention : Communication

Objectif gouvernemental retenu

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

ACTION 15

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique[9]

Indicateur

% du personnel ciblé ayant suivi la formation sur le développement durable

Cible

50 % du personnel ciblé d'ici mars 2013

Résultat 2013-2014

Au total, 76 % des employés inscrits ont suivi la formation virtuelle sur le développement durable

9 Activité incontournable dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013

Principales réalisations de l'année :

- Tenue d'une campagne interne sur le covoiturage dans le but de sensibiliser les employés des centres administratifs de Montréal et Québec au transport alternatif. Il s'agissait également de promouvoir la plateforme covoiturage.ca, dans laquelle une page est réservée aux employés qui souhaitent s'inscrire.
- Diffusion de plusieurs capsules sur les différents supports de communication interne :
  - Les mythes et réalités de la collecte sélective et de la consigne;
  - *Quoi récupérer pendant la période des fêtes* (aide-mémoire produit par Recyc-Québec);
  - Les cinq ans du retrait des sacs à usage unique; et
  - Comment se départir de carton souillé par le vin.
- Invitation à participer au concours « Que faire des fournitures de bureau que vous n'utilisez plus », organisé par le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs, dans le cadre de la Semaine québécoise de réduction des déchets.
- Tenue d'une soirée, organisée de façon écoresponsable, pour célébrer la période des fêtes. Des décorations fabriquées à partir de matières recyclées, un service de produits du terroir, un menu provenant du service traiteur de la Cuisine collective d'Hochelaga-Maisonneuve ainsi qu'une collecte de denrées, jouets et vêtements à donner ont contribué à sensibiliser les employés.

Axe d'intervention : Communication

Objectif gouvernemental retenu

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

ACTION 16

Informer les publics cibles des réalisations de la SAQ en matière de développement durable

Indicateur

% de la population québécoise d'accord à l'effet que la SAQ se préoccupe de développement durable

Cible

60 % de la population québécoise en général

Résultat 2013-2014

71 %[10] de la population québécoise d'accord

10 Aucun sondage sur la réputation n'ayant été réalisé cette année, il s'agit donc du résultat de 2012-3013.

Principales réalisations de l'année :

- Publication du bulletin électronique *À la santé de la planète* (parution : juin et octobre 2013 ainsi que février 2014).
- Participation active aux « mardis DD » sur Twitter. Une initiative d'Hubrid, gérée par la Fédération québécoise en environnement et invitant les organismes et entreprises du Québec à faire valoir leurs réalisations et projets notables en matière de développement durable, tous les mardis, en utilisant le mot-clic #mardiDD. **14 publications** depuis juillet 2013.
- Publication de nouvelles à saveur de développement durable sur notre page Facebook SAQ, qui compte plus de 300 000 fans. **6 publications** depuis juillet 2013.
- Organisation d'un événement spécial sur la valorisation du verre, dans le cadre de l'exposition *Chihuly : Un univers à couper le souffle* au Musée des beaux-arts de Montréal, qui a réuni de nombreux acteurs de l'industrie.
- Plusieurs communications sur la valorisation du verre :
  - Publicités d'entreprise dans : *Guide Experts, Développement durable*, journal *Les Affaires*, magazine *Tchin Tchin, Novae, Voir vert, Quorum, Marché Municipal*;
  - Publireportage diffusé dans 26 hebdos locaux;
  - Création d'un Espace SAQ au Musée des beaux-arts de Montréal;
  - Production d'une série de vidéos, diffusées entre autres sur SAQ.com;
  - Plusieurs publications dans les médias sociaux;
  - Diffusion de différents articles sur le sujet dans le journal interne destiné aux employés;
  - Utilisation de la valorisation du verre comme trame de fond pour le lancement annuel de la SAQ et les lancements des Ventes ainsi que dans chaque division.
- Distribution d'un feuillet promotionnel sur la poudre de verre comme ajout cimentaire à l'occasion de rencontres avec l'industrie de la construction.
- Création sur SAQ.com d'une nouvelle section dédiée à la valorisation du verre (www.saq.com/valoriserleverre).
- Partenariat avec le Jardin de verre et de métal, conçu et réalisé par Albert Mondor, dans le cadre des Mosaïcultures Internationales de Montréal. L'aménagement paysager de ce jardin était notamment composé d'un mur de bouteilles de verre récupérées, de sentiers de verre concassé et d'un banc en béton incluant de la poudre de verre. La SAQ a également accompagné M. Mondor pendant une journée afin de répondre aux questions des visiteurs et de les sensibiliser à la valorisation du verre.

Axe d'intervention : Employés

Objectif gouvernemental retenu

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, la sécurité et l'environnement

ACTION 17

Optimiser la gestion de la santé et de la sécurité au travail

Indicateur

% d'avancement du plan d'optimisation de la santé et sécurité au travail

Cible

Réalisation à 100 % du plan d'optimisation de la santé et sécurité au travail en 2014

Résultat 2013-2014

La mise en œuvre du projet global est maintenant réalisée à 100 %.

Principales réalisations de l'année :

- La réalisation de 23 analyses de risque ainsi que la mise en place des tables de travail regroupant employés, gestionnaires et délégués ont permis de déterminer les actions à mettre en place pour rendre encore plus sécuritaires les pratiques et les lieux de travail. Ces initiatives ont permis de compléter avec brio les deux dossiers importants de l'année :
  - Des plans de circulation ont été élaborés pour les deux Centres de distribution afin d'encadrer et de rendre plus sécuritaires tous les déplacements dans les aires d'entreposage. Des règles de circulation claires et uniformes ont donc été adoptées et doivent être respectées autant par les opérateurs d'équipement roulant que par les piétons;
  - L'ensemble des règles et procédures SST ont été révisées afin d'uniformiser les pratiques de travail. Le tout est complété par la mise en place d'un programme d'observation de tâches pour s'assurer de comportements sécuritaires optimaux. L'implication et la responsabilisation de tous sont donc mises de l'avant afin d'assurer un environnement de travail sécuritaire.
- L'atelier mécanique diesel du Centre de distribution de Montréal a été repensé afin d'y intégrer des outils et de l'équipement de travail plus ergonomiques et plus sécuritaires. Par exemple, certaines pièces d'équipement sont maintenant munies de roues et composées de matériaux plus légers pour faciliter les déplacements et la manipulation d'objets lourds comme les moteurs. Le système de ventilation a également été modifié de façon à le rendre plus efficace. Tous les gaz d'échappement sont dorénavant évacués à l'extérieur de l'atelier.
- Un projet pilote de prévention en succursale a été mis de l'avant dans six succursales, en vue d'être déployé dans l'ensemble du réseau. L'objectif était d'élaborer une approche optimale d'intégration de la prévention dans les opérations. Le plan de prévention a permis d'améliorer la participation des employés et l'intégration des meilleures pratiques : inspections sécuritaires, enquêtes sur des événements accidentels, application des comportements sécuritaires et réduction moyenne de plus de 20 % du nombre d'accidents du travail.

Axe d'intervention : Communauté

Objectif gouvernemental retenu

Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté

ACTION 18

Encourager l'engagement social des employés

Indicateur

Taux de participation
(par rapport au nombre de places disponibles pour une activité)

Cible

Accroître le taux de participation par rapport à l'année précédente

Résultat 2013-2014

Taux de participation de 25,6 %[11]

11 Ce sont 124 personnes qui ont participé à l'activité sur une possibilité de 468.

Principales réalisations de l'année :

- Cette année encore, les employés de la SAQ ont été invités à participer à une corvée provinciale en collaboration avec La Tablée des Chefs qui s'est déroulée simultanément dans six régions du Québec. Un total de 3 569 sacs d'ingrédients secs, destinés à la confection de granola santé, ont été préparés par 124 bénévoles selon la recette du chef pâtissier Patrice Demers. Ces sacs ont été distribués aux Moissons (banques alimentaires) afin d'aider des familles dans le besoin.
- Les employés ont encore fait preuve d'une grande générosité cette année lors de la plus récente campagne d'Entraide. Leur soutien à cette cause et la somme remise par la SAQ, laquelle fait un don d'entreprise équivalent au montant amassé par les employés, ont permis de remettre un total de 301 441,10 $ à Entraide. L'argent amassé contribue à la mission de trois familles philanthropiques (Centraide du Québec, Partenaire santé-Québec et Croix-Rouge – division du Québec), qui à leur tour viennent en aide à des centaines de milliers de personnes aux prises avec des situations difficiles.
- Adhésion à un programme de bénévolat d'affaires qui propose aux gestionnaires et aux employés une voie complémentaire de développement professionnel tout en permettant à des organismes à but non lucratif de bénéficier d'expertises de pointe.

Imprimé au Québec
ISSN 0845-44594-5